

## **MENJALIN HUBUNGAN (*RELATION*) DALAM PERSPEKTIF KOMUNIKASI EFEKTIF**

***Ahmad S. Rustan***

***Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare***

### ***Abstract :***

Human impossible to survive in a world without the involvement of communication. In communicating with others, in addition to exchange messages with each other also build relationships with one another. The relationship developed by someone who acts as a communicator, determine the success of a communication. otherwise if the braid relations can not be achieved with both, then communication is built will fail. Similarly, a mistake to interpret the symbols of other people especially other ethnic groups can lead to conflict. For that, a communicator is required to have the ability to interpret the various symbols are attached to the komunikannya or audience.

***Keyword : Relationships, Communications, Effective***

### **Pendahuluan**

Komunikasi merupakan bagian esensial dalam kehidupan manusia. Tidak ada peristiwa, masa dan tempat tanpa fenomena komunikasi, bahkan seluruh aspek kehidupan manusia berproses melalui komunikasi. Demikian pentingnya komunikasi sehingga Ashley Montagu secara ekstrim menegaskan bahwa kita belajar menjadi manusia melalui komunikasi.

Komunikasi adalah istilah yang begitu populer dewasa ini. Media massa, buku, kelompok diskusi, pelatihan, lokakarya, seminar dan sebagainya membahas komunikasi. Manusia modern diberondong oleh pesan-pesan komunikasi dari berbagai jurusan, baik terang-terangan, ataupun secara halus, baik secara verbal maupun nonverbal. Mereka dibujuk oleh media massa untuk membeli rumah di *real estate*, membeli mobil terbaru, komputer, kulkas, rokok dan sebagainya. Mereka dipengaruhi atau diintimidasi untuk memilih partai politik tertentu dalam

pemilihan umum. Anak-anak mereka meminta untuk membeli mainan *power rangers* atau bertamasya keluar kota, sementara isteri-isteri mereka merengek untuk lebih banyak diperhatikan atau menuntut tambahan uang belanja. Tetangga datang untuk meminjam uang. Atasan di kantor menuntut mereka lebih loyal dan produktif, sedangkan bawahan mereka mengeluh atau mengkritik mereka sebagai terlalu rewel atau pelit. “Kita tidak dapat melarikan diri dari berondongan komunikasi ini”.

Banyak orang menganggap bahwa komunikasi itu mudah dilakukan, semudah bernafas. Karena ada kesan “enteng” itu, tidak mengherankan bila sebagian orang enggan mempelajari bidang ini. Pernah terdengar kabar, seorang menyarankan seorang kandidat mahasiswa pascasarjana di universitas untuk tidak memilih program komunikasi, karena menurutnya, “komunikasi mudah dilakukan.” Benarkah komunikasi itu mudah?

Hanya bila orang memasuki suatu pengalaman di mana proses komunikasi yang biasa ia lakukan rusak atau macet, ia baru menyadari bahwa komunikasi itu ternyata tidak mudah. Situasi komunikasi yang rumit itu dapat digambarkan oleh pengalaman seorang suami yang ketika pulang kantor mendapatkan isterinya cemberut dan membisu seribu bahasa. Pasalnya isterinya itu menemukan sebuah memo dari sekretaris suaminya yang berbunyi “Pak, ditunggu di hotel X pukul 12.00 siang.” Memo itu sebenarnya sekedar peringatan dari sekretarisnya kepada atasannya untuk menghadiri rapat seluruh staf perusahaan seraya makan siang. Namun karena secarik kertas yang isinya menimbulkan salah interpretasi, suami isteri itu harus perang dingin selama beberapa hari, dan sempat perang mulut. Masalahnya menjadi jernih setelah isteri mengecek kebenaran ucapan suaminya dengan meminta informasi dari beberapa pegawai suaminya.

Situasi-situasi semacam itu mungkin pernah anda alami sendiri. Misalnya, anda tersenyum kepada seorang kawan, namun ia memalingkan muka, anda memberi nasehat kepada kerabat anda, namun yang anda terima tatapan dingin atau umpatan. Atau anda meminta kenaikan gaji dari atasan anda, namun ia justru

mengancam untuk memecat anda. Kemacetan yang lebih pelik lagi terjadi bila seseorang bertemu dengan orang lain yang bahasanya tidak ia kuasai sama sekali.

Ketidakberhasilan seseorang dalam berkomunikasi banyak disebabkan oleh rendahnya pemahaman bahkan mengabaikan konsep komunikasi dan tidak memperhatikan bagaimana menciptakan hubungan antara komunikator dan komunikan.

Begitu pentingnya komunikasi dalam hidup manusia, maka boleh dikata semua aktivitas manusia melibatkan komunikasi. Komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran dan perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran yang dimaksud disini dapat berupa gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benak seseorang. Perasaan dapat berupa keyakinan, kepastian, keraguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati seseorang.

### **Tahapan Komunikasi Antarmanusia**

Manusia dalam hidupnya senantiasa ingin berkomunikasi dengan sesamanya. Dalam berkomunikasi, manusia mempertukarkan simbol-simbol yang memiliki makna yang telah disepakati, baik dalam bentuk verbal maupun non verbal. Komunikasi yang terjadi di antara manusia dapat berlangsung pada taraf kedalaman yang berbeda-beda. Taraf kedalaman komunikasi itu diukur dari siapa dan apa yang dibicarakan, baik pikiran ataupun perasaan, obyek tertentu, orang lain atau dirinya sendiri. Semakin orang tertarik untuk saling membicarakan tentang perasaan yang ada di dalam dirinya, semakin dalamlah taraf komunikasi yang terjadi diantara mereka.

Atas dasar kedalaman tersebut yang terjadi dalam berkomunikasi, dapat diidentifikasi dengan membedakan taraf kedalaman hubungan yang dibangun melalui komunikasi antarmanusia. Perbedaan tersebut dilihat dalam lima tahapan, yakni (1) basa-basi, (2) membicarakan objek atau orang

lain, (3) menyatakan gagasan dan pendapat, (4) melibatkan hati dan perasaan, dan (5) hubungan puncak.

1. Tahap pertama, yakni masa basa-basi. Tahap ini merupakan tingkat hubungan komunikasi yang paling dangkal antara dua orang yang bertemu secara kebetulan (tanpa direncanakan). Misalnya, ketika kita sedang duduk-duduk di teras rumah, lalu seorang tetangga lewat. Sebagai basa-basi, kita menegur tetangga dan mengatakan "silahkan mampir", tanpa mengharapkan jawaban. Biasanya ajakan itu akan dijawab, "terima kasih" atau "lain kali". Pada taraf ini tidak terjadi komunikasi dalam arti sebenarnya. Karena setiap pihak, baik komunikator maupun komunikan tidak/belum saling membuka diri.
2. Tahap kedua, adalah tahap dimana dua orang membicarakan sesuatu. Pada tahap ini peserta komunikasi sudah mulai saling menanggapi. Pada tahap masih dikelompokkan dalam tahap yang masih dangkal. Hal ini disebabkan, baik komunikator maupun komunikan belum mau berbicara tentang diri masing-masing. Pembicaraan pada tahap ini, masih sangat terbatas dan tidak saling mengemukakan pendapat. Jadi sifatnya saling bertukar informasi yang dapat dikategorikan sebagai "ngerumpi", dan belum saling membuka diri.
3. Tahap ketiga adalah tahap menyatakan gagasan dan pendapat. Pada tahap ini peserta komunikasi sudah saling membuka diri sehingga terjadi saling mengungkapkan diri. Namun, pengungkapan diri tersebut masih terbatas pada taraf pikiran. Disini, baik komunikator maupun komunikan bersikap hati-hati dalam memantau pendapat lawan bicara, dan berusaha menghindarkan diri dari kesan memiliki pendapat yang berbeda dengan lawan bicara. Terdapat kecenderungan untuk menciptakan kesamaan. Dalam berbicara, ada kecenderungan untuk menyenangkan lawan bicara masing-masing.
4. Tahap keempat adalah tahap hati atau perasaan. Ada yang mengatakan bahwa emosi atau perasaan merupakan unsur yang membedakan orang

yang satu dari yang lain. Pada tahap ini sudah ada keberanian untuk saling mengungkapkan perasaan sehingga hubungan kian terasa unik, berkesan, dan memberikan manfaat bagi perkembangan pribadi masing-masing. Namun demikian, hal ini menuntut keberanian dari masing-masing peserta komunikasi untuk bersikap jujur, terbuka terhadap diri sendiri, maupun terhadap lawan komunikasi. Disini peserta komunikasi berusaha untuk membuka lebar-lebar pintu hati masing-masing, dan memunculkan perasaan lega atas informasi yang dipertukarkan diantara mereka. Dengan demikian hubungan pun menjadi lebih akrab.

5. Tahap kelima adalah hubungan puncak. Komunikasi pada tahap ini ditandai dengan kejujuran, keterbukaan, dan saling percaya di antara kedua belah pihak. Tidak ada ganjalan berupa rasa takut, rasa khawatir. Selain merasa bebas untuk saling mengungkapkan perasaan, biasanya kedua belah pihak juga memiliki perasaan yang sama tentang banyak hal. Dengan kata lain, komunikasi telah berkembang begitu dalam sehingga kedua pihak merasakan kesatuan perasaan timbal-balik yang hampir sempurna. Maka pada tahap ini tidak ada keseganan diantara masing-masing pihak.

Keberhasilan suatu komunikasi sangatlah ditentukan oleh hubungan kedekatan atau hubungan baik diantara peserta komunikasi, baik hubungan itu telah terbangun dalam pergaulan sehari-hari, maupun dikonstruksi saat terjadinya komunikasi. Semakin baik hubungan seseorang, maka semakin tercipta keterbukaan dalam berkomunikasi terutama dalam komunikasi persuasif.

### **Hubungan Dalam Komunikasi Antarmanusia**

Menjalin hubungan dalam kehidupan manusia merupakan syarat mutlak untuk mempertahankan eksistensinya dalam bermasyarakat, terutama dalam interaksi antarmanusia, sebab hubungan antarmanusia memainkan

peran penting dalam membentuk kehidupan masyarakat, terutama ketika hubungan antarpribadi itu mampu memberi dorongan kepada orang tertentu berkaitan dengan perasaan, pemahaman informasi, dukungan, yang mempengaruhi citra diri orang serta membantu orang untuk memahami orang lain.

Proses komunikasi yang terjadi antara komunikator dengan komunikan merupakan suatu upaya yang dilakukan seseorang dalam rangka **mengubah perilaku orang lain**. Namun demikian, di dalam kegiatan komunikasi persuasif, perubahan perilaku bukanlah merupakan satu-satunya tujuan yang ingin dicapai. Sebab komunikasi persuasif tidak terbatas pada pemberian informasi saja, tetapi diharapkan dapat mengubah perilaku komunikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator dan **terjalannya hubungan (*relation*) yang baik/harmonis** di antara peserta komunikasi.

Seorang komunikator bukan hanya sebagai *information officer*, tetapi juga berfungsi sebagai *persuader*, yakni. Komunikasi persuasif sangat berkaitan erat dengan konteks hubungan (*relation*) antarmanusia. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dibuat oleh kelompok sarjana komunikasi, bahwa komunikasi merupakan suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang bisa mengatur lingkungannya dengan (1) membangun hubungan antar sesama manusia (2) melalui pertukaran informasi (3) guna menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain (4) serta mengubah sikap dan tingkah laku itu.

Bertitik tolak dari pendapat di atas, maka faktor jalinan hubungan antar sesama manusia di dalam kegiatan komunikasi menjadi aspek penting yang harus senantiasa dijaga dan dipelihara, agar komunikasi itu dapat berjalan sesuai dengan harapan komunikator serta mencapai efektivitas komunikasi. Dalam hal ini **komunikasi yang efektif** adalah komunikasi yang dapat **menyentuh hati/perasaan orang lain melalui jalinan hubungan yang harmonis**.

Komunikasi yang terjadi di antara peserta komunikasi yang mengabaikan faktor hubungan, maka dapat berakibat kegagalan komunikasi. Menurut Jalaluddin Rakhmat (2005), bahwa komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang ditandai dengan adanya hubungan interpersonal yang baik pada pelaku komunikasi (komunikan dan komunikator). Kegagalan komunikasi terjadi bila isi pesan dipahami, tetapi hubungan di antara komunikan menjadi rusak. Bahkan Anita Taylor(1977) berpendapat secara tegas bahwa dalam menjalin komunikasi, maka hubungan interpersonal-lah yang paling penting.

Hubungan yang baik diantara peserta komunikasi dapat meminimalisir rintangan komunikasi, sebaliknya, pesan yang jelas, tegas, dan cermat, dapat menimbulkan kegagalan dalam berkomunikasi, karena hubungan diantara peserta komunikasi yang kurang baik. Oleh sebab itu setiap orang yang melakukan komunikasi, bukan hanya sekedar menyampaikan isi pesan, akan tetapi ia juga menentukan kadar hubungan interpersonal atau dengan kata lain, aktivitas komunikasi antarpribadi bukan hanya menentukan "*content*" tetapi juga harus menjalin "*relationship*". Dengan demikian seorang komunikator ketika membuat pesan, maka kalimat-kalimat yang digunakan bukan hanya menyampaikan isi, tetapi juga mendefinisikan hubungan interpersonal. Faktor ini oleh banyak komunikator menjadi bagian yang terabaikan, akibatnya komunikasi yang mereka lakukan mengalami kegagalan, bahkan justru menciptakan konflik diantara mereka.

### **Karakteristik Hubungan Dalam Komunikasi Antarmanusia**

Manusia pada umumnya membutuhkan teman untuk berinteraksi dan memberi makna bagi kehidupan mereka, utamanya dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Terdapat lima kebutuhan manusia yang dipenuhi melalui hubungan persahabatan (*friendship*): (1) mempertahankan hidup (*survival*), (2) melawan kesendirian (*loneliness*), (3) memperoleh pengakuan diri, (4) meningkatkan kepastian atas perilaku sendiri, dan (5) menumbuhkan kembangkan kemampuan individu.

### 1. *Mempertahankan Hidup (Survival)*

Terdapat banyak bukti bahwa manusia bahkan hewan hidup bersama untuk tujuan protektif. Manusia hidup bersama untuk mengurangi rasa takut mereka atas keadaan yang mengancam (*treating*).

### 2. *Menghindari Kesendirian (Loneliness)*

Manusia membutuhkan teman karena hidup sendiri merupakan hal yang tidak menyenangkan. Kesendirian tidak muncul secara otomatis. Namun lebih disebabkan oleh tidak terpenuhinya kebutuhan psikis seseorang untuk memiliki teman atau sahabat.

### 3. *Kebutuhan untuk Dihargai (need for approval)*

Kebutuhan untuk dihargai menghasilkan perilaku yang menginginkan agar orang lain menyukai diri kita dan tidak melakukan penolakan. Kebutuhan ini disebut sebagai kebutuhan atas penghargaan positif. Kebutuhan untuk dihargai merupakan salah satu kebutuhan manusia yang paling berpengaruh dalam kehidupan.

### 4. *Penilaian Sosial dan Kebutuhan akan Kepastian*

Manusia membutuhkan tanggapan atau *feedback* dari orang lain. Individu dapat membentuk hubungan persahabatan (*friendship*) untuk memperoleh tanggapan dan mereduksi ketidakpastian tentang bagaimana seharusnya berperilaku. Seseorang melakukan hubungan antarpribadi dapat memperoleh saran atau masukan dari orang lain agar dia bisa bertindak dengan tepat. Perbandingan pengalaman antarpribadi dapat pula membantu dalam meletakkan tanggapan emosional pada perspektif yang sebenarnya.

### 5. *Perkembangan Pribadi*

Hubungan yang dekat menjadi media untuk memberi dan menerima (*take and give*) yang memungkinkan untuk perkembangan tiap individu yang terlibat dalam hubungan tersebut. Persahabatan



dapat membantu seseorang untuk memenuhi kebutuhan akan kebebasan dan aktualisasi diri.

Komunikator yang berhasil menjalin hubungan dengan komunikannya, akan menciptakan komunikasi yang efektif, dimana terjadi interaksi yang saling terbuka dan mencapai tujuan yang diharapkan. Untuk mencapai efektivitas ini, diindikasikan dalam lima karakteristik, yakni : (1) *Openness* (keterbukaan). Komunikasi yang efektif, adalah komunikasi yang berlangsung secara terbuka, di mana komunikator dan komunikan saling terbuka dalam menyampaikan dan menanggapi pesan.

Kesediaan menciptakan keterbukaan dalam mengungkapkan pesan secara jujur, menyenangkan dan bereaksi secara spontan dengan penuh tanggungjawab merupakan salah satu upaya untuk menjalin hubungan yang baik dan mencapai tujuan komunikasi efektif, (2) *Empathy* (kepekaan). Kemampuan seseorang untuk mengetahui kondisi yang sedang dirasakan orang lain, merupakan bentuk kepekaan atau *empathy*. Dalam berinteraksi, seorang komunikator harus dapat mengembangkan sifat empati ini untuk menyelami kondisi yang dialami oleh komunikannya, (3) *Supportiveness* (dukungan). Hubungan yang efektif bisa tercapai jika terdapat sikap saling mendukung antara komunikator dengan komunikan atau sebaliknya. Komunikasi yang terbuka dan empati, tidak dapat berlangsung jika antara peserta komunikasi tidak saling mendukung, (4) *Positiveness* (positif). Sikap positif merupakan upaya untuk menyampaikan atau menanggapi pesan secara positif tanpa ada kecurigaan atau prasangka negatif terhadap komunikan. Sebab dengan demikian, komunikan memiliki kebebasan dalam menyampaikan pesannya, dan (5) *Equality* (kesamaan). Komunikasi akan lebih efektif, manakala antara komunikator dan komunikan memiliki kesamaan. Kesamaan yang dimaksud disini dalam hal kerangka referensi, pengalaman, merasa senasib, kesamaan bahasa, persepsi, hobbi dan sebagainya.

### **Faktor-Faktor yang Menumbuhkan Hubungan Antarmanusia**

Hal yang tidak terlupakan dalam hubungan antarmanusia adalah bagaimana komunikasi itu dilakukan. Ini bukan berarti bahwa makin sering melakukan komunikasi dengan orang lain makin baik suatu hubungan. Bila dalam komunikasi berkembang sikap curiga, maka hubungan tidak akan bertahan lama. Faktor yang dapat menumbuhkan hubungan dengan orang lain yakni adanya sikap percaya, sportif, dan sikap terbuka.

#### *1. Percaya (trust)*

Faktor terpenting dalam hubungan komunikasi antarmanusia adalah menumbuhkan sikap saling percaya. Bila kita mempercayai seseorang sudah barang tentu akan lebih banyak membuka diri kepadanya sebab **“percaya akan menentukan efektifitas komunikasi”**.

Percaya adalah suatu perilaku yang mengandalkan kemampuan orang lain untuk mencapai tujuan yang di kehendaki, di mana pencapaiannya relatif atau tidak pasti dan beresiko. Mempercayai orang lain akan meningkatkan kualitas komunikasi antarpribadi karena dengan demikian membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan penerimaan informasi, serta memberi peluang untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Dengan demikian jika seseorang tidak mengungkapkan perasaan dan pikirannya pada orang lain, maka ia tidak mengetahui sikap diri mereka yang sebenarnya. Tanpa percaya tidak akan ada pengertian, tanpa pengertian maka akan terjadi kegagalan komunikasi. Hilangnya kepercayaan kepada orang akan menghambat perkembangan hubungan antarpribadi. Bila tidak ada kejujuran dan keterbukaan dalam memberi respon akan dapat berakibat pada hubungan yang dangkal dan tidak mendalam.

Terdapat tiga faktor utama yang dapat menimbulkan sikap percaya dalam komunikasi, yaitu (1) menerima, adalah kemampuan

berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha mengendalikan. Menerima adalah sikap melihat orang lain sebagai manusia. Sebagai individu yang patut dihargai. Menerima tidaklah berarti menyetujui semua perilaku orang lain, (2) empati, adalah sikap memahami orang lain yang tidak mempunyai arti emosional. Dengan berempati artinya membayangkan diri kita pada kejadian yang menimpa orang lain, (3) kejujuran adalah faktor yang dapat menumbuhkan sikap percaya dengan menaruh kepercayaan pada orang lain.

## 2. *Sikap sportif (positiveness)*

Sikap ini mempengaruhi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur dan tidak empatik. Sikap seperti ini akan menimbulkan kegagalan komunikasi, karena orang semacam ini lebih banyak melindungi diri dari ancaman dibanding memahami orang lain.

## 3. *Sikap Terbuka (Open mindedness)*

Sikap terbuka sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi yang efektif. Sikap terbuka mendorong timbulnya saling pengertian, saling menghargai dan yang paling penting ialah saling mengembangkan kualitas hubungan antarpribadi kedua belah pihak.

## **Penutup**

Melalui uraian-uraian diatas, diambil kesimpulan sebagai acuan dalam melaksanakan komunikasi yang berhasil :

1. Dalam interaksi, manusia mustahil dapat survive dan mengembangkan kondisi kehidupannya, tanpa keterlibatan komunikasi. Bahkan manusia belajar menjadi manusia melalui komunikasi. Dan komunikasi-pulalah yang dapat menciptakan gap dan konflik antarmanusia, manakala

komunikasi yang dikembangkan tidak didasarkan pada konsep komunikasi yang efektif.

2. Komunikasi yang terjadi di antara manusia dapat berlangsung pada taraf kedalaman yang berbeda-beda. Taraf kedalaman komunikasi itu diukur dari siapa dan apa yang dibicarakan, baik pikiran ataupun perasaan, obyek tertentu, orang lain atau dirinya sendiri. Semakin orang tertarik untuk saling membicarakan tentang perasaan yang ada di dalam dirinya, semakin dalamlah taraf komunikasi yang terjadi diantara mereka
3. Proses komunikasi yang terjadi antara komunikator dengan komunikan merupakan upaya untuk mengubah perilaku orang lain. Namun demikian, di dalam kegiatan komunikasi persuasif, perubahan perilaku bukanlah merupakan satu-satunya tujuan yang ingin dicapai. Sebab komunikasi persuasif tidak terbatas pada pemberian informasi, tetapi hal yang sangat penting harus dapat dibangun, yakni terjalinnya hubungan (*relation*) yang baik/harmonis di antara peserta komunikasi.

### **Daftar Pustaka**

- Adler, Ronald B., dan Jeanne M. Elmhorst. *Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Professions*. Edisi ke-5 (New York: McGraw-Hill).
- DeVito, Joseph A. 1989. *The Interpersonal Communication*. New York : Harpers & Row Publisher. DeVito, Joseph A. 1989. *The Interpersonal Communication*. New York : Harpers & Row Publisher.
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kincaid, D. Lawrence & Wilbur Schramm, 1984, *Asas-Asas Komunikasi Antar Manusia*, Jakarta : LP3ES.

Littlejohn, Stephen W., 2000. *Theories of Human Communication*. adsworth Publishing Company, Belmont, California.

Mulyana, Deddy, 2003, *Nuansa-Nuansa Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya